

**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat
Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat
Palembang Tahun 2024**



Jalan Inspektur Yazid no 2 Km 2,5 Palembang 20126
Telp. 0711-352683 Email : bblk_palembang@yahoo.id Website : bblkpalembang.com

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan yang berkesinambungan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Untuk mengetahui kinerja pelayanan BBLKM (Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat) Palembang terhadap masyarakat/pengguna layanan, maka BBLKM Palembang melakukan survey kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri PAN- RB no 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hasil survey ini akan menjadi bahan dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

B. TUJUAN

Tujuan Survei untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan BBLKM Palembang tahun 2024.

C. SASARAN

- Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan BBLKM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan BBLKM.

D. MANFAAT

Dengan adanya survey ini manfaat yang diperoleh adalah:

1. Mengetahui kekuatan dan kelemahan BBLKM Palembang sebagai penyelenggara pelayanan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BBLKM Palembang secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan.
4. Merupakan umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan BBLKM Palembang.

BAB II

MEKANISME PENYUSUNAN

A. PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP SURVEI

Survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah survey yang dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan BBLKM Palembang terhadap masyarakat/pengguna layanan BBLKM Palembang. Hasil survey berupa data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan di BBLKM Palembang. Hasil survey ini menjadi bahan dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangkawaktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Prilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam mengerjakan pelayanan.
8. **Penganganan keluhan, saran dan pengaduan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. PELAKSANA

1. **Penetapan Pelaksana**
 - Bagian Pendaftaran (untuk pelanggan Individu yang mendapatkan pelayanan) saat ini dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk oleh Subag. Adum.
2. **Rekapitulasi dan Evaluasi: Substansi Pemantapan Mutu**

C. PERSIAPAN

1. **Persiapan Bahan**

Kuesioner: terlampir

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

 - Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
 - Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
 - Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **cukup** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2. Penetapan responden, lokasi dan pengumpulan data

a. Responden

Penetapan Responden

- Responden yang mengikuti proses pelayanan mulai dari pendaftaran sampai dengan selesai menerima pelayanan di BBLKM Palembang.
- Bersedia ikut dalam survei kepuasan pelanggan.

Jumlah Responden ditentukan berdasarkan Krejcie and Morgan (table terlampir) dari Jumlah total pelanggan selama tahun 2023 adalah 93.916 pelanggan sehingga ditetapkan responden atau jumlah sampel yang dipilih sesuai dengan populasi 1.000.000 Yaitu 384 responden pertahun dengan responden 32 responden perbulan. Dalam hal untuk meningkatkan nilai kepercayaan terhadap hasil survei maka jumlah sampel perbulan diperbesar menjadi rata rata 64 responden perbulan

b. Lokasi

Pengumpulan data dilakukan di: ruang tunggu pasien. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dihitung perbulan dan pelaporan dilakukan triwulan.

c. Waktu Pengumpulan Data

Waktu pengumpulan data dilakukan setiap hari, evaluasi dilakukan setiap bulan, triwulan dan tahunan.

d. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dengan diberi penjelasan oleh pelaksana survei terhadap maksud dari tiap unsur pertanyaan, jika diperlukan. Lembar kuisisioner yang telah diisi diserahkan ke petugas pelaksana survei.

D. PENGOLAHAN

1. Metode pengolahan data

Setiap unsur dapat diwakili oleh beberapa pertanyaan. Dan setiap unsur memiliki bobot nilai 1. Jika unsur tersebut terdiri dari beberapa pertanyaan, maka bobot pertanyaan tersebut unsur dibagi berapa pertanyaan untuk unsur tersebut.

$$\text{Bobot pertanyaan} = \frac{\text{Bobot Unsur}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{1}{n}$$

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

2. Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/Excel

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- Dihitung nilai rata - rata per unsur (NRR/unsur).

- $NRR/unsur \times 0,11$ merupakan nilai rata-rata tertimbang (NRR tertbg/unsur).

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

E. PELAPORAN

Hasil pengolahan data tersebut, maka disusunlah laporan hasil survey kepuasan masyarakat BBLKM Palembang untuk peningkatan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,5324-4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
2	2,60-3,064	6500-76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 –64,99	D	TidakBaik

BAB III

HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM

Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang yang beralamat : Jl. Inspektur Yazid no 2 Kota Palembang, merupakan Unit Pelaksana Teknis di bidang laboratorium kesehatan di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari secara administrasi dibina oleh Sekretariat Direktorat Kesehatan Masyarakat dan secara teknis fungsional dibina oleh Direktorat Tata Kelola Kesehatan Masyarakat. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang pada prinsipnya terdiri dari dua bidang pemeriksaan yaitu laboratorium klinik (medik) dan laboratorium kesehatan masyarakat (penguji).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 52 tahun 2020 tugas dan fungsi BBLK Palembang adalah:

Tugas :

Melaksanakan pengelolaan laboratorium kesehatan masyarakat serta mendukung pelaksanaan tugas dari unit organisasi jabatan pimpinan tinggi madya yang berkesesuaian di lingkungan Kementerian Kesehatan.

Fungsi :

BBLKM menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan rencana, program, dan anggaran.
- b) Pelaksanaan pemeriksaan laboratorium kesehatan.
- c) Pelaksanaan surveilans kesehatan berbasis laboratorium.
- d) Analisis masalah kesehatan masyarakat dan/atau lingkungan.
- e) Pelaksanaan pemodelan intervensi dan/atau teknologi tepat guna.
- f) Pelaksanaan penilaian dan respon cepat, dan kewaspadaan dini untuk penanggulangan kejadian luar biasa/wabah atau bencana lainnya.
- g) Pelaksanaan penjaminan mutu laboratorium kesehatan.
- h) Pengelolaan biorepositori.
- i) Pelaksanaan bimbingan teknis.
- j) Pelaksanaan sistem rujukan laboratorium.

- k) Pelaksanaan jejaring kerja dan kemitraan.
- l) Pengelolaan data dan informasi.
- m) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan.
- n) Pelaksanaan urusan administrasi UPT Bidang Labkesmas.

Visi BBLK Palembang

“Menjadi laboratorium kesehatan masyarakat yang andal dalam menyetatkan masyarakat melalui sistem tata kelola yang berkualitas tahun 2028”

Misi BBLK Palembang

- Melakukan layanan pemeriksaan laboratorium kesehatan masyarakat
- Melakukan surveilan dan faktor resiko kesehatan berbasis laboratorium.
- Melakukan penjaminan mutu laboratorium.
- Melaksanakan penguatan kapasitas SDM, penelitian dan pengembangan teknologi tepat guna.
- Melakukan penguatan jejaring kerja.
- Melakukan tata kelola manajemen laboratorium berbasis digital.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang dinilai didapat dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan di BBLKM Palembang selama tahun 2024, Jumlah responden sebanyak 827 responden sebagaimana tabel dibawah ini.

Jenis Kelamin	Tw1	Tw2	Tw3	Tw4	Jumlah	Prosen
Laki laki	111	88	98	104	401	48,4%
Perempuan	96	106	103	121	426	51,6%
Jumlah	207	194	201	225	827	100%

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden paling banyak adalah laki Laki dimana responden Perempuan sebesar 51,6 %, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 48,4 %

Pendidikan	Tw 1	Tw2	Tw3	Tw4	Jumlah	Prosen
SD	4	3	0	0	7	0,8%
SLTP	5	2	3	1	11	1,3%
SLTA	61	45	85	95	286	34,5%
D1-3	49	58	54	51	212	25,6%
D4-S1	72	64	46	58	240	29,0%
S2	16	22	13	20	71	8,8%
JUMLAH	207	194	201	225	827	100 %

b. Pendidikan terakhir tahun 2024

Berdasarkan pendidikan terakhir, secara berurutan responden paling banyak dengan pendidikan Strata SLTA (34,5%), D4-S1(29,0 %) dan Diploma D1, D3(25,6 %).

PEKERJAAN	Tw1	Tw2	Tw3	Tw4	Jumlah	Prosen
PNS	42	59	23	29	153	18,5 %
SWASTA	74	53	60	61	248	29,9%
USAHA	28	35	61	62	186	22,5%
PELAJAR	12	18	15	15	60	7,2%
LAIN LAIN	52	29	42	47	170	21,9%
JUMLAH	207	194	201	225	827	100 %

c. Pekerjaan tahun 2024

Berdasarkan pekerjaan utama, responden paling banyak adalah pegawai swasta sebesar 29,9 % selanjutnya Usaha (22,5 %) dan Pekerjaan Lainnya (21,9%).

Kelompok Umur	tw1	Tw2	Tw3	Tw4	Jumlah	Prosen
Remaja (>10-19 th)	14	18	16	15	63	7,6%
Dewasa (>19-44 th)	138	122	155	165	580	70,1%
Pra Lansia (>44 – 59 th)	33	38	25	34	130	15,7%
Manula > 59 th	22	16	6	11	55	6,6%
JUMLAH	207	194	201	225	827	100 %

d. Kelompok Umur 2024

Berdasarkan kelompok umur, responden paling banyak adalah dewasa 19- 44 tahun sebesar 70,1% selanjutnya Pra lansia .44 – 59 tahun sebesar 15,7% .

STATUS KEPELANGGANAN	Tw1	Tw2	Tw3	Tw4	Jumlah	Prosen
Pernah	142	121	139	164	566	68,4 %
Belum Pernah	65	72	62	61	261	31,6%
JUMLAH	207	194	201	225	827	100 %

e. Status Kepelanganan

Berdasarkan kunjungan, responden yang paling banyak adalah responden yang pernah mendapatkan layanan di BBLKM Palembang yaitu sebesar 68,4%.

1. Berdasarkan **INDEKS PER UNSUR PELAYANAN**

Dari pengolahan data, didapatkan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan sbb:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.731
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.673
U3	Waktu Penyelesaian	3.667
U4	Biaya/Tarif	3.659
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.692
U6	Kompetensi Pelaksana	3.707
U7	Prilaku Pelaksana	3.693
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.705
U9	Sarana dan Prasarana	3.664
	Rata-rata	3.688

Indek Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN																					
Bulan		: Januari s.d Desember 2024																			
UNIT PELAYANAN		: Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang																			
ALAMAT		: Jl. Inspektur Yazid No. 2 KM 2,5 Palembang																			
Tlp/ Fax.		: 0711 - 352683 / 0711 - 372527																			
Bulan Respon	NILAI UNSUR PELAYANAN																				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Januari s.d Maret 2023	784	784	785	787	787	784	780	781	776	775	776	773	783	783	796	791	783	785	778	781	
April s.d Juni 2023	728	729	723	725	725	724	722	721	740	722	719	719	718	724	725	729	719	721	719	704	
Juli s.d September 2023	728	726	723	723	716	721	719	723	724	713	718	718	712	734	728	725	715	719	731	713	
Oktober s.d Desember 2023	855	845	842	846	835	844	842	839	838	837	842	847	836	848	857	855	843	844	839	836	
Nilai/ pertanyaan	774	771	768	770	766	768	766	766	770	762	764	764.3	762	772	776.5	775	765	767.3	766.8	758.5	
NRR / pertanyaan	3.74	3.72	3.71	3.72	3.70	3.71	3.70	3.70	3.72	3.68	3.69	3.69	3.68	3.73	3.75	3.74	3.70	3.71	3.70	3.66	
Nilai bobot	1.87	1.86	1.22	1.23	1.22	1.22	1.22	1.22	1.23	1.21	1.22	3.69	1.84	1.87	1.24	1.24	1.22	1.85	1.85	3.66	
Nilai persepsi/ Unsur	3.731		3.673			3.667			3.659			3.692		3.707		3.693			3.705		3.664
IKM Unit Pelayanan																					91.28

Dari tabel diatas maka didapat Indeks Kepuasan Pelanggan adalah: 91,28 dengan Kriteria Sangat Baik. Dapat dilihat pada tabel, dari 9 unsur penilaian semua unsur mendapat nilai lebih dari 3. Unsur paling tinggi adalah persyaratan yaitu sebesar 3,731. Dari penilaian unsur tertinggi diatas disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BBLKM sudah semakin baik dengan meningkatnya kemampuan pemeriksaan berbagai jenis dan parameter pemeriksaan laboratorium melampaui penilaian unsur kemudahan mendapatkan pelayanan, kemampuan kompetensi petugas dan pendapat tentang

murahya tarif yang dikenakan kepada pelanggan. Sedangkan untuk unsur Biaya/Tarif unsur terendah yang diperoleh.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh BBLKM Palembang, didapatkan hasil:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada BBLKM Palembang tahun 2024 sebesar 91,28 hal ini menunjukkan progresifitas IKM dari sebesar 87,73 pada tahun 2023.
2. Unsur penilaian yang tertinggi sebesar 3,731 adalah produk persyaratan
3. Unsur penilaian yang terendah sebesar 3,659 yaitu Biaya/Tarif
4. Berdasarkan karakteristik responden, responden paling banyak adalah dengan jenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 51,6%. Berdasarkan pendidikan terakhir yang terbanyak adalah SLTA yaitu sebesar 34,5%. Berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta sebesar 29,9 %, Berdasarkan kelompok umur adalah kelompok usia dewasa 19-44th sebesar 70,1 %, serta berdasarkan kunjungan, responden yang paling banyak adalah responden yang pernah mendapatkan pelayanan sebelumnya yaitu sebesar 68,4%.

B. SARAN

Berdasarkan hasil survey diatas kami menyarankan untuk :

1. Tetap lebih meningkatkan pelayanan berbasis digital sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien dengan memberikan kemudahan pelayanan..
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan.
3. Mempertahankan hubungan dengan pelanggan loyal yang hampir mencapai 60 % pelanggan dengan reward.
4. Meningkatkan penjangkauan pelanggan potensial dari pelajar dan kelompok usia remaja

Palembang, 24 Januari 2025
Ketua Tim Kerja Mutu, Penguatan
SDM dan Kemitraan BBLKM Palembang



Dr. Lisa Dewi, M.Kes
NIP. 196907172001122001

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Tabel SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN

Source : Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, p. 159